



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000197794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002765-30.2024.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante/apelado CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelado/apelante JOSÉ DO CARMO PINTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento à apelação e deram parcial provimento ao recurso adesivo. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 10 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação e recurso adesivo nº: 1002765-30.2024.8.26.0601 (processo digital)

Comarca: SOCORRO – 1ª Vara

Apelante/Recorrida: CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

Apelado/Recorrente: JOSÉ DO CARMO PINTO

MM. Juíza de primeiro grau: Nathalia Menezes de Oliveira

Voto nº 52.679

Apelação e recurso adesivo – Mútuo bancário – Ação declaratória e indenizatória – Anotação em cadastro de proteção ao crédito – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos 1. Realização de anotação restritiva em nome do autor, que alega desconhecer a operação correspondente à averbação. Fraude na contratação. Celebração do contrato por meio de assinatura digital aparentemente regular. Conjunto de provas, no entanto, atribuindo foros plenos de credibilidade à versão do autor, no sentido de que foi induzido em erro por preposta do banco, não tendo anuído à celebração do contrato. Cenário diante do qual se impõe declarar a inexistência do débito e determinar o cancelamento da inscrição. 2. Dano moral presumido nas circunstâncias. Indenização arbitrada em primeiro grau (R\$ 7.000,00) que se majora para a importância de R\$ 15.000,00, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. 3. Incabível, nas circunstâncias, a pretendida exacerbação do percentual dos honorários, uma vez que a respectiva base de cálculo está sendo substancialmente majorada. 4. Sentença parcialmente reformada, apenas para majorar o valor da indenização.



Negaram provimento à apelação e deram parcial provimento ao recurso adesivo.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por JOSÉ DO CARMO PINTO em face de CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS.

Diz o autor, em síntese, que, no ano de 2024, ao tentar parcelar uma compra no crediário, foi surpreendido com anotação restritiva em seu nome, referente a débito mantido com a ré, no valor de R\$ 10.825,33, decorrente de contrato de empréstimo pessoal, no valor de R\$ 3.682,85, supostamente celebrado em 1º.9.22. Afirma ter sido vítima de fraude perpetrada por funcionária do banco réu na cidade de Socorro, conforme comprova por meio das matérias jornalísticas anexadas aos autos. Esclarece que, em julho de 2022, ao se aposentar, foi compelido a vincular o recebimento do benefício previdenciário ao banco réu. Para tanto, foi induzido a assinar um “tablet” em branco, sob a alegação de que tal assinatura era necessária para vincular o banco como pagador do benefício. Posteriormente,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferiu o benefício para o banco Caixa Econômica Federal, encerrando sua relação com a instituição financeira ré. Enfatiza, ainda, que tentou solucionar a questão extrajudicialmente com a ré e por meio do Procon, sem êxito. Donde a demanda, objetivando a declaração de inexistência do débito, o cancelamento da correspondente anotação restritiva e a condenação da ré à devolução, em dobro, dos valores indevidamente cobrados, e ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda para declarar a inexistência do débito e para condenar a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00, como indenização por danos morais. Concedeu, ainda, a tutela de urgência voltada ao cancelamento da anotação restritiva, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 250,00, limitada a R\$ 10.000,00. Responsabilizou a ré pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 196/203).

Recorrem ambas as partes.



Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz a ré, em síntese, que: (a) o apelado autorizou os descontos em conta, referentes ao contrato celebrado, e se comprometeu expressamente a manter provisão de saldo suficiente para o pagamento das parcelas; (b) a assinatura do apelado é compatível com a assinatura constante no documento de identidade; (c) os valores foram liberados na conta indicada pelo apelado; (d) o banco réu se cercou de todas as cautelas necessárias para que o empréstimo fosse concedido de forma segura; (e) o contrato previa o pagamento de 15 parcelas, mas o apelado pagou somente 1 delas; (f) a inscrição do nome do apelado em órgãos de proteção ao crédito foi legítima; (g) os contratos celebrados por meio digital são válidos; (h) o sistema não permite que sejam apostas assinaturas sem antes percorrer todas as condições do contrato; (i) a apelante agiu no exercício regular do direito; (j) não estão caracterizados os alegados danos morais experimentados pelo apelado; e (k) subsidiariamente, pede para que seja reduzido o valor da indenização (fls. 207/221).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De seu turno, mediante recurso adesivo, pretende o autor a reforma parcial da sentença, para majoração do valor da indenização para R\$ 15.000,00 e dos honorários de sucumbência, para 20% sobre o valor da condenação (fls. 235/240).

2. Recursos tempestivos (fls. 205/207, 226 e 235), preparado o da ré (fls. 222/223), e respondidos (fls. 227/234 e 320/323).

Não há preparo do recurso do autor, por ser ele beneficiário da gratuidade da justiça (fls. 26/28).

É o relatório do essencial.

3. Conforme o relato da petição inicial, o autor afirmou não ter celebrado o contrato de empréstimo pessoal em discussão.

O banco apelante esclareceu, com base nos



documentos de fls. 145/148, que o contrato cuja celebração é supostamente desconhecida do autor foi realizado pelo meio digital, tendo ainda o produto do mútuo sido creditado em favor do autor.

No entanto, na petição inicial, enfatizou o autor que não realizou a aludida contratação. Ressaltou que assinou um “tablet” em branco, pensando estar vinculando a conta aberta no banco réu para o recebimento do benefício previdenciário.

4. É inteiramente plausível a versão descrita pelo autor.

Com efeito, o peculiar caso dos autos atribui foros plenos de credibilidade à alegação de que existiu fraude na contratação do mútuo objeto da demanda, embora realizada a suposta contratação por meio de assinatura digital aparentemente regular (v. fls. 145/148).

É importante observar que o autor apresentou

matérias jornalísticas noticiando aplicação de golpe em aposentados, por preposta da ré, na cidade de Socorro/SP, no mesmo ano em que o contrato em discussão teria sido celebrado (fls. 21 e 24) – alegação não impugnada de forma específica pela ré.

Em face desse cenário e tendo em conta o princípio da facilitação do reconhecimento dos direitos do consumidor, apresenta-se acertada a r. sentença ao ter declarado a inexistência do negócio jurídico em discussão e, conseqüentemente, ter condenado a ré a cancelar a anotação restritiva em nome do autor.

5. Como se sabe, é presumido o dano moral que resulta das anotações restritivas, pelo comprometimento que causam à imagem do indivíduo no meio social, sobretudo em termos de abalo ao crédito, conforme iterativa jurisprudência.

Assim, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em hipóteses análogas, tenho que a indenização por dano moral comporta majoração para a quantia de R\$ 15.000,00, nos



termos do pedido, sobretudo à luz da técnica do desestímulo.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).

6. O recurso do autor também mereceria parcial acolhida ao se voltar contra o arbitramento dos honorários de sucumbência.

De fato, o arbitramento dos honorários em apenas 10% sobre o valor da condenação (R\$ 7.000,00) conduz a importância insuficiente para remunerar condignamente o trabalho realizado pelo advogado em juízo.



Há de se considerar, porém, que a base de cálculo dos honorários está sendo substancialmente exacerbada, o que afasta a pretendida majoração do percentual do arbitramento.

Anoto, além disso, que, diante do improvimento do recurso do réu, por aplicação da regra do art. 85, §11, do CPC, cabe acrescentar 5% aos honorários arbitrados em primeiro grau, por conta do trabalho adicional realizado nesta esfera recursal.

7. Em suma: a sentença será parcialmente reformada, para majorar o valor da indenização.

Parcialmente provido o recurso do autor, não é caso de fixação de honorários recursais. Nesse sentido, a tese firmada em julgamento de recursos especiais repetitivos de que são paradigmas os REspS 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS - Tema 1.059.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, meu voto **nega provimento** à
apelação e **dá parcial provimento** ao recurso adesivo.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator